



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

Motivación y Productividad laboral de los colaboradores del área de  
alimentos y bebidas del Hotel José Antonio, Miraflores 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**

Aguirre Murayari, Milagros

**ASESOR:**

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) MILAGROS AGUIRRE MURAYARI cuyo título es: MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL JOSÉ ANTONIO, MIRAFLORES 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)  
CATDACE (letras).

Lima, Ate 11 de diciembre del 2018

  
 Mg. Edgardo Covantes Carrón  
 PRESIDENTE

  
 Mg. Jorge Vargas Heróles  
 SECRETARIO

  
 JAVIER RAMIRO TAPIA  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis padres por su apoyo incondicional y confianza en todo momento para lograr mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida y salud para poder lograr mis metas.

A mis padres por su apoyo incondicional y confianza.

A mi esposo por su comprensión, apoyo y amor.

### DECLARACIÓN DE AUMENTICIDAD

Yo Milagros Aguirre Murayari estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 76778413, con código de alumno 6500055102, con la tesis titulada Motivación y Productividad laboral de los colaboradores del área de alimentos y bebidas del hotel José Antonio en Miraflores 2018 declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de las citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,



---

Milagros Aguirre Murayari

DNI: 76778413

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado se presenta ante ustedes la Tesis titulada **Motivación y Productividad laboral de los colaboradores del área de alimentos y bebidas del Hotel José Antonio en Miraflores 2018**, con la finalidad de describir la relación entre motivación y productividad labor, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería. Los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación representan, a parte de un modelo de esfuerzo, evidencias donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel de correlación positiva con tendencia a ser considerable con el nivel de conocimiento.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## ÍNDICE

ACTA DE APROBACION DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRAC .....	xii
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad Problemática .....	15
1.2 Trabajos previos .....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	22
1.4 Formulación del Problema .....	31
1.5 Justificación del estudio .....	31
1.6 Hipótesis .....	32
1.7 Objetivos.....	33
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>34</b>
2.1 Diseño de Investigación.....	35
2.2 Variables, Operacionalización.....	36
2.3 Población.....	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	39
2.4.1 Técnica e instrumento .....	39
2.4.2 Validez.....	40
2.4.3 Confiabilidad del instrumento .....	42
2.5 Métodos de análisis de datos .....	44
2.6 Aspectos Éticos .....	44
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos .....	46
3.2 Tablas de Contingencia.....	55
3.3 Prueba de Hipótesis General.....	57

3.3.1 Prueba de hipótesis general.....	59
3.4 Prueba de hipótesis específicas .....	61
3.4.1 Prueba de hipótesis específicas 1. ....	61
3.4.2 Prueba de hipótesis específicas 2. ....	62
3.4.3 Prueba de hipótesis específicas 3. ....	63
IV. DISCUSIÓN .....	65
V. CONCLUSIONES .....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS.....	73
VIII. ANEXOS.....	77



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Encuesta sobre la motivación.....	47
Figura 2. Encuesta sobre el Factor Logro.....	48
Figura 3. Encuesta sobre el Factor Poder.....	49
Figura 4. Encuesta sobre el Factor Afiliación. ....	50
Figura 5. Encuesta sobre Productividad laboral.....	51
Figura 6. Encuesta sobre Eficiencia. ....	52
Figura 7. Encuesta sobre Eficacia. ....	53
Figura 8. Encuesta sobre Efectividad.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Motivación.....	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable Productividad laboral.....	38
Tabla 3. Técnicas e instrumentos .....	39
Tabla 4. Validación por juicio de expertos primera variable. ....	40
Tabla 5. Validación por juicio de expertos segunda variable.....	41
Tabla 6. Apellidos y nombres de los expertos.....	42
Tabla 7. Alfa de Cronbach - Motivación.....	42
Tabla 8. Alfa de Cronbach - Productividad laboral.....	43
Tabla 9. Alfa de Cronbach de Motivación y Productividad laboral.....	43
Tabla 10. Medidas descriptivas de las variables .....	46
Tabla 11. Variable 1 Motivación.....	47
Tabla 12. Dimensión 1 Logro .....	48
Tabla 13. Dimensión 2 Poder.....	49
Tabla 14. Dimensión 3 Afiliación .....	50
Tabla 15. Variable 2 Productividad Laboral .....	51
Tabla 16. Dimensión 4 Eficiencia.....	52
Tabla 17. Dimensión 5 Eficacia .....	53
Tabla 18. Dimensión 5 Efectividad.....	54
Tabla 19. Tabla cruzada de Motivación y Productividad Laboral .....	55
Tabla 20. Tabla cruzada de Eficiencia y Motivación.....	55
Tabla 21. Tabla cruzada entre Eficacia y Motivación.....	56
Tabla 22. Tabla cruzada de Efectividad y Motivación.....	57
Tabla 23. Prueba de Normalidad.....	57
Tabla 24. Prueba de Normalidad Shapiro Wilk .....	58
Tabla 25. Prueba de Hipótesis General .....	60
Tabla 26. Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman.....	61
Tabla 27. Correlación dimensión 1 y variable 1 .....	62
Tabla 28. Correlación dimensión 2 y variable 1 .....	63
Tabla 29. Correlación dimensión 3 y variable 1 .....	64

## RESUMEN

El presente desarrollo de investigación tiene como título “Motivación y Productividad Laboral de los colaboradores del área de alimentos y bebidas de Hotel José Antonio, Miraflores 2018”, cuyo objetivo general es describir la relación entre motivación y productividad laboral de los colaboradores del área de alimentos y bebidas del Hotel José Antonio, Miraflores 2018. El estudio tuvo una metodología con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se determinó una población de 30 colaboradores, siendo la técnica utilizada para analizar los datos de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, la cual fue aplicado a los colaboradores del área de alimentos y bebidas del Hotel José Antonio.

Las teorías utilizadas en el estudio corresponden a McClellan (2015) y Koontz y Weihrich (2016) siendo tomados como autores principales. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS versión 23, se concluye que no existe relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores del área de alimentos y bebidas del Hotel José Antonio, Miraflores 2018; puesto que el valor de  $p=0.393$  (sig. bilateral) el cual resulta mayor a 0.05. Por tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ), con un coeficiente de correlación de 0.162, el cual corresponde una correlación positiva muy baja.


**Palabras claves:** Motivación, productividad laboral, eficiencia.

## ABSTRAC

The present research development is titled "Motivation and Labor Productivity of the collaborators of the area of food and beverages of Hotel José Antonio, Miraflores 2018", whose general objective is to describe the relationship between motivation and labor productivity of employees in the food area and drinks of Hotel José Antonio, Miraflores 2018. The study had a methodology with a quantitative approach and non-experimental design, a population of 30 collaborators was determined, the technique used to analyze the survey data and as a tool the questionnaire was used, which was applied to the collaborators of the food and beverage area of the Hotel José Antonio.

The theories used in the study correspond to McClellan (2015) and Koontz and Weihrich (2016) being taken as main authors. The statistical analysis was carried out with the SPSS program version 23, it is concluded that there is no relationship between motivation and labor productivity in the employees of the food and beverage area of the Hotel José Antonio, Miraflores 2018; since the value of  $p = 0.393$  (sig. bilateral) which is greater than 0.05. Therefore, the null hypothesis ( $H_0$ ) is accepted and the alternative hypothesis ( $H_1$ ) is rejected, with a correlation coefficient of 0.162, which corresponds to a very low positive correlation.

**Keywords:** Motivation, labor productivity, efficiency.

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE          ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

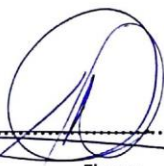
Yo, JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Ate, revisor(a) de la tesis titulada

"MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL JOSÉ ANTONIO, MIRAFLORES 2018"

Del (de la) estudiante MILAGROS AGUIRRE MURAYARI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 11 diciembre del 2018

  
 .....  
 Firma

JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA

DNI: 08814139

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&o=1045797508&lang=es&u=1074592380

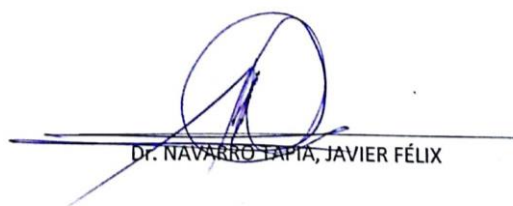
feedback studio | Motivación y Productividad Laboral | /0 | 2 de 14

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**Motivación y productividad laboral de los colaboradores del área de alimentos y bebidas del Hotel José Antonio, Miraflores 2018.**  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**AUTORA:**  
**Aguirre Muravari, Milagros**

Página: 1 de 60 | Número de palabras: 11063 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 11:50 28/11/2018

Resumen de coincidencias 20 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	15 %
2	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	recursobiblio.uf.edu.gt Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

  
Dr. NAVARRO TAPIA, JAVIER FÉLIX

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo MILAGROS AGUIRRE MURAYARI, identificado con DNI N° 76778413, egresado de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, autorizo ( ), No autorizo (X) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL JOSÉ ANTONIO, MIRAFLORES 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

No autorizo la publicación de mi trabajo de investigación, porque toda persona tiene la capacidad intelectual de realizar una tesis mediante la investigación y porque no quiero que mi tesis sea copiada ni tomada como antecedentes para futuros trabajos de investigación.



FIRMA

DNI: 76778413

FECHA: 11 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

**CIENCIAS EMPRESARIALES**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**MILAGROS AGUIRRE MURAYARI**

---

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL JOSÉ ANTONIO, MIRAFLORES 2018.**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA